Table des matières

Introduction 1

PARTIE 1

COMPRENDRE LE CONTRAT ENTREPRISE/COLLABORATEURS

1 « Ce n'est pas ce que vous m'aviez promis – vous ne respectez pas le contrat ! » 9

Le cas Spirlex : des salariés qui se sont fait avoir ? 9
Les Éditions Plein-Vent : un sentiment d'injustice tellement ordinaire 11
La perte de confiance est partout : le contrat n'est pas respecté ! 12
Des dirigeants démunis 13

2 Derrière la confiance perdue, un contrat qui n'a jamais été écrit 15

À la base de toute transaction : le contrat 15
Un fondement théorique pour comprendre la rupture de confiance : le concept de « contrat psychologique » 17
Décrypter les contrats dans leur diversité... de l'entreprise Mondoudou au cabinet Herald 20
Le contrat est-il majeur pour expliquer la réussite d'une entreprise ? Le cas de Bimbo... 23
Les bouleversements organisationnels et sociologiques expliquent l'importance de travailler sur le contrat 25
Quel contrat pour la génération Y ? 29

3 Le contrat dans le temps : « le théâtre de toutes ces choses qu'on ne s'est pas dites » 33
Un premier survol : le contrat se construit au fil de l'eau 33
Le ciment du contrat, c'est la confiance 35
Le premier acte : l'embauche 37
Le deuxième acte : l'épreuve du réel ou une histoire de confiance 44
Le dernier acte : départ réussi, tombée des nues ou crise sociale ? 52

4 Soutenir la relation dans un monde de transactions 59
Une grille de lecture : les dimensions relationnelles et transactionnelles du contrat 59
Le contrat et la confiance : reconstruire l'équilibre de la relation 69

PARTIE 2

EXPLICITER LE CONTRAT ENTREPRISE/COLLABORATEURS

5 Pourquoi expliciter ? 87
« Le roi est nu » 87
Les vertus de l'explicitation 90
Les mérites de l'implicite 95

6 Comment expliciter ? 99
Ce que veut dire expliciter le contrat 99
Comment faire ? 104

7 Prouver le contrat 127
L'importance de la preuve 128
La preuve par les RH : soutenir la relation 134
La preuve par le management : de la fuite à la relation 141

8 Un cas d'école : la démarche vertueuse de Cabélys 153
L'entreprise 153
Des changements… 154
Un contrat déséquilibré 155
Y aller, ou ne pas y aller ? 155
Comment s'y prendre ? 157
Par quoi commencer ? 159
Comment définir le modèle cible ? 161

Impliquer l'encadrement supérieur ? 162
Comment mettre en œuvre le contrat ? 165
Et ça marche ? 166
Une belle histoire… 167

Conclusion – Mode d'emploi pour les dirigeants 169

Bibliographie 177